

Лихачева Жанна Владимировна

**ФОРМИРОВАНИЕ УМЕНИЙ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ  
КАК ОСНОВЫ ПРОФЕССИОНАЛИЗМА У БУДУЩИХ  
ПЕРЕВОДЧИКОВ**

*13.00.08 - теория и методика профессионального образования*

**АВТОРЕФЕРАТ**

диссертации на соискание ученой степени  
кандидата педагогических наук

Казань - 2003

Работа выполнена на кафедре социальной педагогики и психологии Казанского государственного технологического университета.

Научный руководитель: доктор педагогических наук,  
профессор Валеева Наиля Шаукатовна;

Официальные оппоненты: доктор педагогических наук,  
профессор Хасанова Гульнара Фатыховна;

кандидат педагогических наук  
доцент Шахнина Ирина Зиновьевна.

Ведущая организация: Ульяновский государственный университет

Защита состоится «28» января 2004г. в «14» часов на заседании диссертационного совета Д 212.080.04 по защите диссертаций на соискание ученой степени доктора педагогических наук в Казанском государственном технологическом университете: 420015, Казань, ул. К. Маркса, 68.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке Казанского государственного технологического университета.

Автореферат разослан «26» декабря 2003 г.

Ученый секретарь  
диссертационного совета



В.В. Кондратьев

## ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

В связи с расширением межкультурных профессиональных контактов

возрастает потребность общества в специалистах-переводчиках, владеющих различными иностранными языками. Однако владение иноязычным кодом, позволяющим успешно осуществлять межкультурно-профессиональное взаимодействие, предполагает овладение и профессионально-значимыми элементами культуры делового общения, определяющими специфику общественного и делового поведения, создающими широкий контекст межкультурного общения, формирующими перцептивную готовность к эффективному межкультурному деловому общению и, следовательно, к международному профессиональному сотрудничеству.

Кроме того, в последние годы производственная сфера общения значительно усложнилась, широкое распространение и развитие получили экономическая, управленческая, коммерческая, правовая области профессиональной деятельности, что определяет необходимость овладения будущими специалистами навыками профессиональной культуры как значимым компонентом профессиональной межкультурной коммуникации. Изменившаяся под влиянием времени специфика социального взаимодействия в межкультурном плане выявила и новые компоненты содержания обучения, а именно, усвоение новых профессиональных «ролей», таких как: организатор совместного производства, бизнес-секретарь, менеджер, умеющий заключать контракты и вести переговоры с представителями иной культурно-языковой общности.

Таким образом, обусловленное социальным заказом общества деловое общение является одной из самых значимых составляющих профессиональной деятельности специалистов-переводчиков.

Теоретическому осмыслению проблемы общения способствовали философские труды Г.С. Батищева, Л.П. Бусевой, И.А. Ильевой, М.С. Кагана, Ю.Д. Прилюка, В.М. Соковнина, К. Ясперса и других.

Фундаментальное значение для понимания общения имеют психологические исследования Б.Г. Ананьева, М.М. Бахтина, А.А. Бодалева, Л.С. Выготского, И.С. Кона, Б.Ф. Ломова, Б.Н. Мясищева, Б.Д. Парыгина, А.В. Петровского, С.Л. Рубинштейна и др.

В последнее время появилось достаточно большое количество литературы, посвященной проблемам делового общения как отечествен-

ных (В.И. Андреев, Г.В. Бороздина, И.Н. Браим, И.П. Волков, Ю.Н. Емельянов, Ю.М. Жуков, Ф.А. Кузин, В.И. Курбатов, М.М. Лебедева, Н.И. Обозов, Т.И. Холопова, В.П. Шейное, М.А. Чернышева и др.), так и зарубежных авторов (Э. Берн, М. Биркенбиль, М. Вудкок, Д. Карнеги, Х. Карнелиус, М. Кэй, Б. Спок, В. Фромм, Д. Фрэнсис, Ш. Фэйр, Б. Швальбе и Х. Швальбе, Р. Шмидт, Г. Шредер, Л. Якокка и др.).

Однако анализ психолого-педагогической литературы показывает, что проблема формирования умений делового общения у будущих переводчиков является недостаточно изученной. Дисциплины, предназначенные для обучения основам делового общения, не могут обеспечить в полной мере подготовку студентов к такой важной стороне их будущей профессиональной деятельности как умение вести переговоры, заключать контракты, публично выступать, аргументировано спорить.

Сущность профессионально направленного обучения деловому общению будущих специалистов-переводчиков должна состоять в том, что в процессе такого обучения у студентов будут развиваться не только умения пользоваться деловой речью как средством общения, но и профессиональные навыки и умения, необходимые им в будущей работе, воспитываться интерес к будущей профессии. Привлечение студентов к искусству делового общения преследует цель не только сформировать у них словесную культуру, но и способствует развитию активности, инициативности, способности эффективно отстаивать личные интересы, используя речь. Для решения данной проблемы целесообразным, на наш взгляд, является введение в учебный план подготовки специалистов-переводчиков курса «Психолого-педагогические основы профессионального общения переводчиков» как учебной дисциплины, формирующей умения делового общения.

Таким образом, актуальность данной проблемы определяется **противоречием** между необходимостью формирования умений делового общения у студентов - будущих переводчиков в процессе профессионального обучения и ее недостаточной разработанностью в педагогической теории и практике.

Отсюда вытекает **проблема** исследования: какова модель формирования умений делового общения у будущих специалистов-переводчиков.

**Объектом** исследования является профессиональная подготовка

будущих переводчиков.

**Предмет исследования** - формирование у студентов умений делового общения как основы профессионализма будущего переводчика.

**Цель исследования** - разработка, обоснование, экспериментальная проверка и реализация в учебном процессе модели формирования умений делового общения у студентов - будущих специалистов-переводчиков.

**Гипотеза исследования** состоит в том, что овладение студентами умениями делового общения будет более эффективным, если:

1) процесс формирования умений делового общения будет носить целенаправленный характер и будет связан с будущей профессиональной деятельностью студентов;

2) теоретико-методологическими основами проектирования модели процесса формирования системы умений делового общения у будущих переводчиков служат:

- системный подход, позволяющий интегрировать все составляющие учебно-воспитательного процесса в целостную, оптимально действующую и динамично развивающуюся педагогическую систему;

- деятельностный подход, ориентирующий студентов на целостное представление о будущей профессиональной деятельности и ее функциях;

- личностно-ориентированный подход как выражение гуманистической направленности в образовании и доминирующей системы ценностей в обществе и государстве;

3) целенаправленный процесс формирования системы деловых коммуникативных умений у будущего специалиста-переводчика реализуется с помощью специальной дисциплины «Психолого-педагогические основы профессионального общения переводчика», в содержание которой будут включены проблемные ситуации, ролевые и деловые игры, а также другие формы активного обучения, в которых студент может проявить себя не только как подчиняющийся определенному речевому этикету и стилю общения, но и как компетентный специалист.

В соответствии с целью и гипотезой были поставлены следующие **задачи** исследования:

1) выявить современные требования к профессионализму специалиста и выделить профессионально важные качества конкурентоспо-

собной личности переводчика;

2) определить и обосновать систему умений делового общения в структуре профессиональной деятельности переводчиков;

3) проанализировать содержание профессиональной подготовки будущих переводчиков и разработать модель процесса формирования у них системы умений делового общения;

4) на ее основе разработать структуру и содержание курса «Психолого-педагогические основы профессионального общения переводчика»;

5) выделить критерии оценки уровня сформированности умений делового общения у будущих переводчиков и экспериментально проверить эффективность разработанного содержания курса для формирования данных умений.

Методологической основой исследования являются идеи системного и деятельностного подходов (Б.Г. Ананьев, Л.С. Выготский, П.Я. Гальперин, Б.В. Ломов, А.Н. Леонтьев, С.Л. Рубинштейн, Н.Ф. Талызина), концепция личностно ориентированного подхода (Р.В. Бондаревская, Э.Ф. Зеер, В.В. Сериков), психологические основы общения (Г.М. Андреева, А.А. Бодалев, Л.П. Буюева, Б.Ф. Ломов, А.А. Леонтьев, А.Н. Леонтьев), теоретический анализ делового общения (В.И. Андреев, Г.В. Бороздина, Ф.А. Кузин, В.И. Курбатов).

Для решения поставленных задач в исследовании использовалась комплексная система методов, включающая теоретический анализ литературы по проблеме исследования; анализ выполненных ранее диссертационных исследований; моделирование; анкетирование; тестирование; педагогический эксперимент, продиктованный целями и задачами, а также особенностями предмета исследования; методы измерения и математической обработки данных, полученных в ходе исследования; теоретический анализ и описание результатов исследования.

Исследование проводилось **поэтапно**, начиная с 1998 г.

Первый этап (1998-1999 гг.) был направлен на изучение и анализ психологической и педагогической литературы и диссертационных исследований по проблемам делового общения, определялись исходные параметры работы, ее предмет, цели, гипотеза, научный аппарат.

На втором этапе (1999-2001 гг.) изучалась практика формирования умений делового общения у студентов; была разработана модель процесса формирования у них системы умений делового общения, на ос-

нове которой спроектировано содержание дисциплины «Психолого-педагогические основы профессионального общения переводчика»; определены уровни сформированности умений делового общения у студентов; проведен констатирующий и формирующий эксперимент, поэтапные результаты оценивались с педагогических позиций, на основании чего вносились коррективы в последующую работу по отбору разработанного содержания курса.

На третьем этапе (2001-2003 гг.) обрабатывались и систематизировались результаты эксперимента, осуществлялось их внедрение в практику работы, оформлялось диссертационное исследование.

**Базой исследования** являлся Омский институт терминологии перевода.

**Научная новизна и теоретическая значимость** исследования состоит в следующем:

- определена система умений делового общения в структуре профессиональной деятельности переводчика с учетом форм данного вида общения (деловая беседа, деловые переговоры, деловое совещание, деловой телефонный разговор, деловой спор, публичное выступление);
- обоснованы и реализованы методологические и дидактические основы модели процесса целенаправленного формирования системы умений делового общения, на базе которой спроектирован курс «Психолого-педагогические основы профессионального общения переводчика»;
- разработаны критерии, отражающие взаимосвязь между уровнем усвоения студентами содержания дисциплины «Психолого-педагогические основы профессионального общения переводчика» и степенью сформированности у них умений делового общения и характеризующиеся следующими параметрами: потребностью в общении, умением эффективно слушать, умением подать информацию; уровнем развития коммуникативных и организаторских качеств.

Полученные в ходе исследования результаты и выводы могут являться теоретической базой для разработки организационных, содержательных и методических основ конструирования учебно-воспитательного процесса по формированию у студентов умений делового общения.

**Практическая значимость** работы состоит в том, что разработанные

на основе модели процесса формирования системы умений делового общения и экспериментально апробированные содержание и учебная программа курса «Психолого-педагогические основы профессионального общения переводчика», внедренные в учебный процесс, позволяют формировать умения делового общения у студентов других специальностей. Разработанные теоретические положения применимы для проектирования содержания процесса формирования коммуникативных умений у студентов различных вузов.

Выделенные критерии оценки сформированности умений делового общения могут быть использованы для оценки этих умений у будущих специалистов любого профиля, а также в практической деятельности.

**Достоверность и объективность результатов исследования** обусловлены методологической обоснованностью логики исследования, системным использованием различных методов исследования, длительной опытно-экспериментальной работой.

#### **Положения, выносимые на защиту:**

1. Система умений делового общения, специфичная для каждой его формы (деловая беседа, деловые переговоры, деловое совещание, деловой телефонный разговор, деловой спор, публичное выступление), являющаяся необходимой для современного конкурентоспособного специалиста.

2. Модель процесса формирования системы умений делового общения, построенная на основе системного, деятельностного и личностно-ориентированного подходов, принципа профессиональной направленности, модульности, целостного развития личности будущего специалиста как активного субъекта делового общения, определяет содержание курса «Психолого-педагогические основы профессионального общения переводчика», способствующее целенаправленному формированию умений делового общения у будущих переводчиков.

3. Критериями оценки сформированности умений делового общения, необходимых специалисту-переводчику в профессиональной деятельности, являются: уровень потребности в общении, умения эффективно слушать и подать информацию; уровень развития коммуникативных и организаторских качеств.

**Апробация результатов исследования.** Основные теоретические положения и научно-практические выводы обсуждались на заседаниях



кафедры социальной педагогики и психологии Казанского государственного технологического университета и получили отражение в научных статьях, докладах, тезисах докладов на Международной научно-практической конференции «Образование, занятость, карьера: стратегия и тактика» (Казань, 2002), Всероссийской конференции «Большая нефть: реалии, проблемы, перспективы» (Ухта, 2003), Всероссийской научно-методической конференции «Психолого-педагогические аспекты образовательного процесса школы и вуза» (Ульяновск, 2003).

**Структура диссертации.** Диссертация состоит из введения, двух глав, заключения, библиографии, приложений. Текст диссертационного исследования изложен на 190 страницах машинописного текста, 195 источников и иллюстрирован 10 рисунками и 9 таблицами.

## ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИССЕРТАЦИИ

**Во введении** обосновывается актуальность исследуемой проблемы; определены цель, задачи, объект, предмет, гипотеза исследования; раскрываются научная новизна, теоретическая и практическая значимость работы; сформулированы положения, выносимые на защиту.

**В первой главе** «Теоретические аспекты формирования умений делового общения как основы профессионализма» выявляются основные требования к профессионализму специалиста, выделяются профессионально важные качества конкурентоспособной личности специалиста-переводчика, определяется система умений делового общения в структуре его профессиональной деятельности.

Профессионализм - это интегральная личностная характеристика человека, который на высоком уровне овладел нормами профессиональной деятельности и профессионального общения; следует профессиональным ценностным ориентациям, соблюдает профессиональную этику; развивает свою личность средствами профессии; обогащает опыт профессии; стремится вызвать интерес общества к результатам своей профессии, гибко учитывает новые запросы общества к профессии.

Маркова А.К. выделяет две стороны профессионализма: состояние мотивационной сферы профессиональной деятельности человека (какие мотивы побуждают человека, какой смысл имеет в его жизни профессиональная деятельность, какие цели он лично стремится достичь, насколько он удовлетворен трудом и т.д.) и состояние операцио-

нальной сферы профессиональной деятельности человека (как, какими приемами он достигает поставленных целей, какие технологии использует, какие средства-знания, мыслительные операции, способности применяет).

Достижение целей формирования личности профессионала в вузе требует организации такого обучения, которое обеспечивает переход, трансформацию познавательной деятельности в профессиональную с соответствующей сменой потребностей, мотивов, целей, действий, средств, предметов и результатов. Студент становится профессионалом по мере того, как он осваивает и развивает профессиональную деятельность, овладевает профессиональным капиталом, признавая профессиональные ценности. Все это составляет компоненты профессиональной культуры.

Профессиональная культура – это более высокий уровень профессионализма, достигнутый через философское осмысление и саморефлексию профессии, это мера и способ творческой самореализации специалиста в разнообразных видах профессиональной деятельности и общении, направленных на освоение, передачу и создание профессиональных ценностей и новых технологий.

Профессиональная культура специалиста, наряду с интеллектуальной, исполнительно-трудовой, управленческо-организаторской (для лиц, руководящих другими людьми), физической культурой (в рамках рабочего времени), включает культуру общения, практически пронизывающую все другие структурные слагаемые деятельности в профессионально – культурном аспекте.

Следовательно, система профессиональной подготовки специалистов-переводчиков должна быть направлена на главную цель – передачу профессиональной культуры для последующей индивидуальной самореализации. Данная система, моделируя содержание и структуру переводческой деятельности, представляется многофункциональной, интегрирующей профессионально значимые умения: коммуникативные, проектировочные, адаптационные, организационные, когнитивные, диагностические и коррекционные.

Анализ современной ситуации на рынке труда позволил сделать вывод о том, что для того, чтобы специалист был конкурентоспособным, его надо снабдить дополнительным объемом знаний и сформировать новые умения и способности, к числу которых мы относим и умения делового общения.

Деловое общение - взаимодействие деловых партнеров для разрешения конкретных проблем и организации делового сотрудничества, которое имеет своей целью установление, поддержание и развитие контактов с партнерами по совместной деятельности для достижения определенных результатов, является неотъемлемой частью любой организаторской и управленческой деятельности, охватывает различные по уровню, содержанию и форме организации контакты, осуществляется в устной и письменной форме и опирается на знание таких дисциплин как психология, социология, риторика и, в первую очередь, на высокие профессиональные знания.

Различные формы делового общения обладают достаточно высокой степенью формализации и требуют от его участников овладения специфическими умениями делового общения.

Целесообразно для выделения и систематизации умений делового общения исходить из конкретных форм делового общения (деловая беседа, деловые переговоры, деловое совещание, деловой телефонный разговор, деловой спор, публичное выступление): установить контакт с собеседником; создать благоприятную рабочую атмосферу; четко и ясно высказать свою позицию; обосновать свою точку зрения; сформулировать цели, задачи переговоров, свои требования и условия по обсуждаемым вопросам; подготовить возможные варианты решений; сформулировать принятое решение; подготовить предложения и их аргументацию; находить и принимать компромиссное, взаимоприемлемое решение или договоренность; слушать собеседника; обобщить результаты обсуждения.

Конкретный перечень знаний и умений дает возможность адекватно проектировать педагогический процесс.

**Во второй главе** «Прикладной аспект процесса формирования умений делового общения у будущих переводчиков» обосновывается модель процесса формирования умений делового общения; раскрывается структура и содержание курса «Психолого-педагогические основы профессионального общения переводчика»; описывается педагогический эксперимент, имевший целью проверку эффективности модели формирования у студентов умений делового общения.

Анализ учебного плана подготовки специалистов-переводчиков, разработанного в соответствии с Государственным образовательным стандартом по специальности 022900 «Перевод и переводоведение», показывает, что подготовка студентов к деловому общению характе-

ризуется недостаточной профессиональной направленностью занятий по общегуманитарным дисциплинам, отсутствием систематического раскрытия проблемы делового общения в общепрофессиональных и специальных курсах, в результате чего не формируется целостное представление о таком явлении как деловое общение специалиста-переводчика, а процесс формирования коммуникативных умений делового общения носит фрагментарный опосредованный характер. Что касается опыта общения, то он формируется у студентов в процессе их общения с преподавателями, а также в ходе производственной практики.

Для обеспечения формирования и развития умений делового общения необходима специально организованная система учебных мероприятий. Только целенаправленные учебные действия, включающие в себя активные методы обучения, рефлексивно-оценочную деятельность, а также соответствующее содержание обучения обеспечивают положительную динамику развития системы коммуникативных умений в ее целостности и единстве отдельных компонентов.

Проведенный нами анализ позволяет сделать вывод о недостаточности подготовки будущих специалистов-переводчиков в сфере делового общения и необходимости разработки модели процесса формирования системы умений делового общения у будущих переводчиков, методологической основой проектирования которой являются системный, деятельностный и личностно-ориентированный подходы, а также общедидактические принципы: профессиональной направленности, модульности, целостного развития личности будущего специалиста как активного субъекта делового общения (см. рис.1).

На основе созданной модели процесса формирования системы умений делового общения нами разработан специальный курс «Психолого-педагогические основы профессионального общения переводчиков», посвященный теоретическим и прикладным аспектам делового общения, который в то же время преемственно связан с другими дисциплинами учебного плана.



Рис. 1.  
Модель системы формирования у студентов умений делового общения

Проектирование дисциплины «Психолого-педагогические основы профессионального общения переводчиков» нами осуществлялась в следующей последовательности:

- определена цель обучения - системная подготовка студентов к эффективному коммуникативному взаимодействию в профессиональной деятельности;

- выявлены принципы отбора и структурирования содержания обучения: *генерализации*, позволяющий делать акцент на общие закономерности, базовые понятия и категории, а не на частные случаи; *научности и системности*, предполагающий не только отбор добытого наукой и проверенного практикой материала, но и научную обоснованность и преломление всех элементов содержания с учетом специфических для переводческой деятельности понятий; *стабильности и динамичности*, устанавливающий соотношение между знаниями для более длительного периода времени и резервами их изменения; *гуманизма*, способствующий развитию личности студента;

- разработано содержание обучения; выбрана совокупность наиболее важных ситуаций делового общения, являющаяся профессионально значимой для переводчика;

- определены средства и методы обучения - диалог, задания по самовоспитанию коммуникативных качеств личности, тренинги, учебные ролевые игры, анализ конкретных ситуаций делового общения;

- разработаны критерии оценки результатов обучения: скорость и точность выполнения действий; рациональность выбора конкретных действий; устойчивость к побочным воздействиям; прочность умения.

Исходя из основных принципов отбора и структурирования содержания и места в учебном процессе, разработана модульная структура дисциплины «Психолого-педагогические основы профессионального общения переводчика», представляющая собой совокупность функционально взаимосвязанных блоков: входа; обобщения представлений об учебном материале и самой учебной деятельности; теоретического; генерализации, то есть обобщения знаний и способов действий; выхода, где происходит проверка усвоения знаний (см. рис.2).

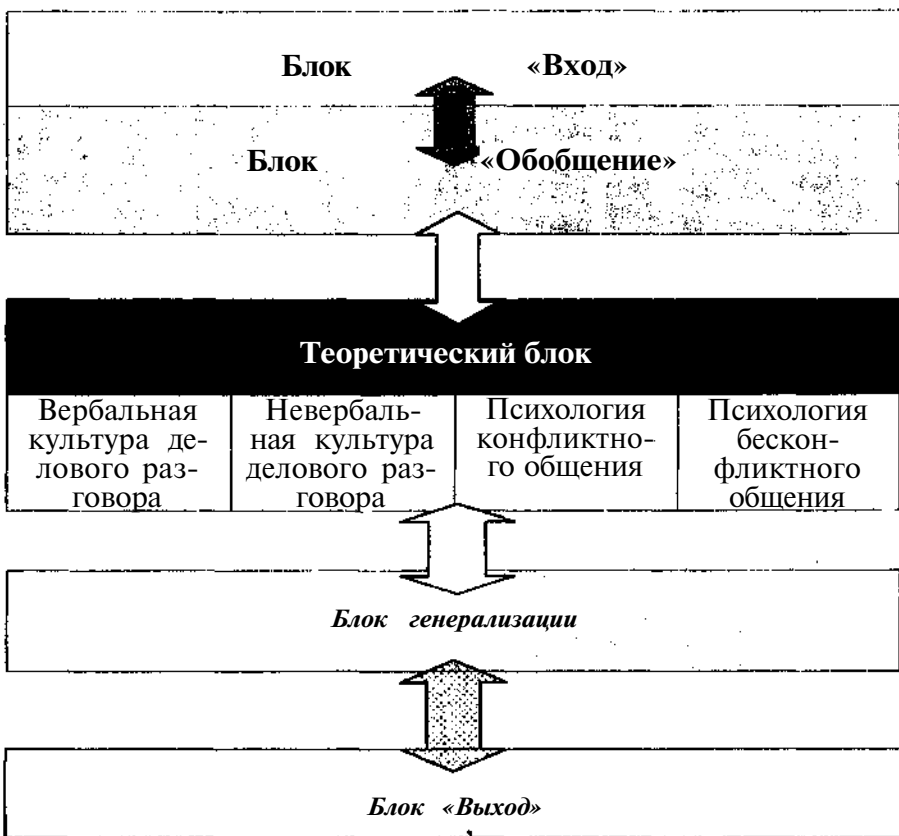


Рис.2.

**Модульная структура дисциплины**  
**«Психолого-педагогические основы профессионального общения переводчика»**

Назначение блока «Вход» - создание исходных представлений о месте и роли общения в профессиональной деятельности переводчика. Он включает в себя знакомство с различными теоретическими подходами к проблеме общения; рассматривает структуру, функции, уровни, условия общения; а также показывает студентам значимость об-

щения в их будущей профессиональной деятельности.

Блок «Обобщение» дает характеристику различных видов профессионального общения переводчика, знакомит с основными логическими законами и особенностями их применения в деловой разговорной практике. Этот блок позволяет сформировать логическую культуру делового общения.

Теоретический блок является центральным, поскольку в нем сосредоточены основные информационные учебные элементы. Структуру теоретического блока составляют учебные элементы, содержащие конкретную информацию о психологической культуре делового разговора: вербальная и невербальная культура делового разговора, психология конфликтного, а бесконфликтного общения.

Блок генерализации создает установку для конечного обобщения изученного материала. В структуре проектируемого курса акцент сделан на коммуникативных технологиях. Поэтому логическим завершением курса является материал об этапах коммуникативного процесса, психолого-педагогических средствах воздействия на партнера, правилах и закономерностях ведения деловой беседы, телефонного разговора, коммерческих переговоров, а также знакомство с трудностями и барьерами в профессиональном общении переводчика. Такой подход представляется нам оптимальным, поскольку логически завершает обобщенно-тематическое наполнение дисциплины и ориентирует студентов на овладение новыми знаниями и способами действий, формируемыми на последующих этапах обучения.

Блок «Выход» реализует контроль уровня сформированности знаний, умений, навыков. Реализация процедур, составляющих содержание блока, распределена во времени, поскольку включает разные виды контроля (в том числе, входной и итоговый).

В дополнение к вышеизложенному необходимо сказать, что и элементы блоков предполагают возможность модульного структурирования. Блоки взаимосвязаны между собой, что дает возможность при необходимости возвращаться к ранее пройденным этапам процесса обучения для их повторной проработки. Последнее позволяет индивидуализировать обучение. Содержание курса ориентировано на построение целостного процесса обучения, способствующего повышению уровня коммуникативных знаний, необходимых для качественно профессионального образования студентов-переводчиков.

Экспериментальная работа заключалась во внедрении данного кур-

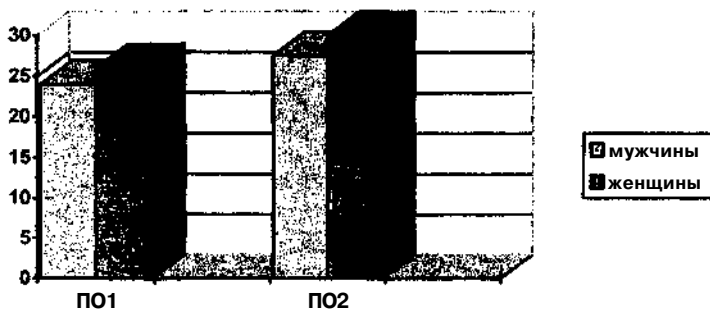


са в учебный процесс в Омском институте терминологии перевода и проверке его эффективности при подготовке специалистов-переводчиков. В качестве критериев эффективности курса были взяты следующие факторы: степень сформированности потребности в общении, умения эффективно слушать, умения подать информацию; самооценка степени сформированности умений делового общения, необходимых специалисту-переводчику в профессиональной деятельности; а также уровень развития коммуникативных и организаторских качеств. В эксперименте участвовало 120 студентов пятого курса.

Для оценки выделенных критериев нами использовались следующие инструменты: методика «Потребность в общении», разработанная Ю.М. Орловым и стандартизированная для массовых психологических обследований Н.М. Пейсаховым; анкеты оценки умений эффективно слушать и подать информацию, составленные американским психологом В. Маклени; составленная нами анкета для определения самооценки студентами степени сформированности у них умений делового общения; методика КОС, предложенная Б.А. Федоришиным.

В ходе экспериментального исследования были получены следующие основные результаты.

На рис.3 приведены усредненные по группам показатели потребности в общении. Эти данные были получены в экспериментальной группе до (ПО1) и после (ПО2) изучения разработанного нами курса «Психолого-педагогические основы профессионального общения переводчиков».



*Рис. 3. Результаты экспериментального исследования уровня сформированности потребности в общении*

Результаты измерения потребности в общении (при сравнении со стандартизированной шкалой оценок) показывают, что до изучения курса сформированность данной потребности у будущих переводчиков была на уровне средних значений, а после его изучения стала выше средних значений.

В нашем исследовании в качестве инструмента мы использовали опросники для диагностики уровня сформированности умений эффективно слушать и подать информацию.

В таблице 1 приведены усредненные по группам показатели сформированности умений эффективно слушать и подать информацию. Эти данные были получены в экспериментальной группе до (K1) и после (K2) изучения разработанного нами курса «Психолого-педагогические основы профессионального общения переводчиков» и сопоставлены с диагностической оценочной шкалой.

Таблица 1

*Результаты оценки уровня сформированности умений ( $p=0,05$ )*

Уровни сформированности умений:	K1	K2
• эффективно слушать	8	13
• подать информацию	6	12

Результаты экспериментального исследования сформированности умений эффективно слушать и подать информацию позволяют констатировать тот факт, что изучение курса «Психолого-педагогические основы профессионального общения переводчиков» способствует повышению уровня сформированности этих коммуникативных умений.

Кроме рассмотренных выше методик выявления уровня сформированности умений делового общения, мы использовали анкету для определения самооценки студентами степени сформированности у них названных умений.

Анкета была составлена нами в соответствии с выделенными компонентами профессионального общения: информационными, перцептивными, интерактивными и специфическими профессиональными умениями. Оценка полученных результатов осуществляется при сравнении с трехуровневой экспертной шкалой значений. Высокий уровень сформированности умений делового общения предполагает высокую результативность контакта с партнерами по общению; средний уровень характеризуется неравномерной сформированностью отдель-

ных умений, входящих в систему умений делового общения, что предопределяет ситуацию, когда субъект не может полностью справиться с поставленными задачами. Низкий уровень владения умениями делового общения означает, что человек практически не способен без посторонней помощи добиться решения поставленной перед ним задачи.

Данные, полученные в ходе анкетирования, показали, что у студентов в результате изучения курса «Психолого-педагогические основы профессионального общения переводчиков» произошел значительный рост уровня развития умений делового общения (Таблица 2).

Как видно из таблицы, после изучения разработанного нами курса «Психолого-педагогические основы профессионального общения переводчиков» уменьшилось число студентов, обладающих средним уровнем развития умений делового общения, причем наиболее значительные изменения произошли в уровне сформированности информационных и специфических профессиональных умений. Подобный результат можно объяснить тем, что даже в условиях целенаправленного формирования умений делового общения интерактивные и перцептивные умения развиваются медленнее, так как для этого требуется, в первую очередь, практика и опыт проведения различных форм делового общения.

Таблица 2

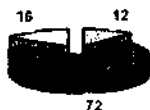
***Результаты изменения самооценки умений делового общения у будущих переводчиков в условиях эксперимента (%)***

Уровень сформированности умений:	высокий		средний		низкий	
	нач.	кон.	нач.	кон.	нач.	кон.
• информационных	12	72	72	28	16	-
• интерактивных	8	44	72	48	20	8
• перцептивных	8	44	64	48	28	- 8
• специфических	4	64	56	28	40	8

Более наглядно результаты исследования уровня сформированности умений делового общения у будущих переводчиков представлены на рис. 4.

## Информационные умения

Уровень сформированности  
умений до эксперимента



■ высокий  
■ средний  
■ низкий

Уровень сформированности  
умений после эксперимента



■ высокий  
■ средний  
■ низкий

## Интерактивные умения

Уровень сформированности  
умений до эксперимента



■ высокий  
■ средний  
■ низкий

Уровень сформированности  
умений после эксперимента



■ высокий  
■ средний  
■ низкий

## Перцептивные умения

Уровень сформированности  
умений до эксперимента



■ высокий  
■ средний  
■ низкий

Уровень сформированности  
умений после эксперимента



■ высокий  
■ средний  
■ низкий

## Специфические умения

Уровень сформированности  
умений до эксперимента



■ высокий  
■ средний  
■ низкий

Уровень сформированности  
умений после эксперимента



■ высокий  
■ средний  
■ низкий

Рис.4

*Результаты экспериментального исследования уровня сформированности умений делового общения на основе самооценки студентов (%)*

На рис.5 представлены средние значения качественных оценок (от 1 до 5) показателей коммуникативных и организаторских умений студентов до и после изучения дисциплины «Психолого-педагогические основы профессионального общения переводчиков».

Метод сравнения средних величин по t-критерию Стьюдента, значение которого оказалось больше табличного, показал статистическую достоверность результатов эксперимента, что подтверждает развитие у студентов коммуникативных и организаторских умений в результате изучения курса «Психолого-педагогические основы профессионального общения переводчиков».



Рис. 5.

*Результаты экспериментального исследования коммуникативных и организаторских способностей студентов*

Таким образом, полученные экспериментальные результаты подтверждают выдвинутую нами гипотезу о том, что обучение студентов - будущих переводчиков в условиях целенаправленного педагогического процесса формирования умений делового общения повышает уровень этих умений, способствует развитию коммуникативных и организаторских склонностей, необходимых переводчикам в их профессиональной деятельности.

В заключении представлены основные результаты исследования.

В связи с тем, что в последние годы требования к профессионализму личности изменились, остро встает проблема обновления содержания профессиональной подготовки специалистов-переводчиков. Нами

разработана модель процесса формирования системы умений делового общения, реализующаяся в учебном курсе «Психолого-педагогические основы профессионального общения переводчиков», в процессе изучения которого повышается уровень умений делового общения, развиваются коммуникативные и организаторские способности.

Полученные в ходе экспериментальной работы результаты достоверно подтверждают выдвинутые нами предположения, а разработанный нами курс, направленный на формирование умений делового общения как основы профессионализма личности переводчика, апробирован и внедрен в реальный процесс обучения в вузе, что свидетельствует о достижении нами основной цели исследования.

**Основные положения диссертации опубликованы** в следующих работах:

1. Лихачева Ж.В. Формирование умений делового общения у будущих переводчиков в процессе профессионального образования // Сборник научных статей. - М.: Военный университет, 2002. - С. 82-86.

2. Лихачева Ж.В. О профессионализме современного специалиста как важнейшем условии его конкурентоспособности на рынке труда // Образование, занятость, карьера: стратегия и тактика. - Казань, 2002. - 4.2. - С. 23-24.

3. Лихачева Ж.В. Подготовка специалистов-переводчиков для работы в нефтегазовой отрасли // Большая нефть: реалии, проблемы, перспективы. - Ухта, 2003. - С. 84-86.

4. Лихачева Ж.В. Формирование профессионализма будущего специалиста в вузе // Исследования и приоритеты в науке и образовании: В 2-х книгах. - Казань, 2003. - Кн.1. - С.110-117 (в соавторстве - 50%).

5. Лихачева Ж.В. К проблемам формирования культуры делового общения у будущих переводчиков. // Психолого-педагогические аспекты образовательного процесса школы и вуза. - Ульяновск, 2003. - С. 93-94.

Соискатель

